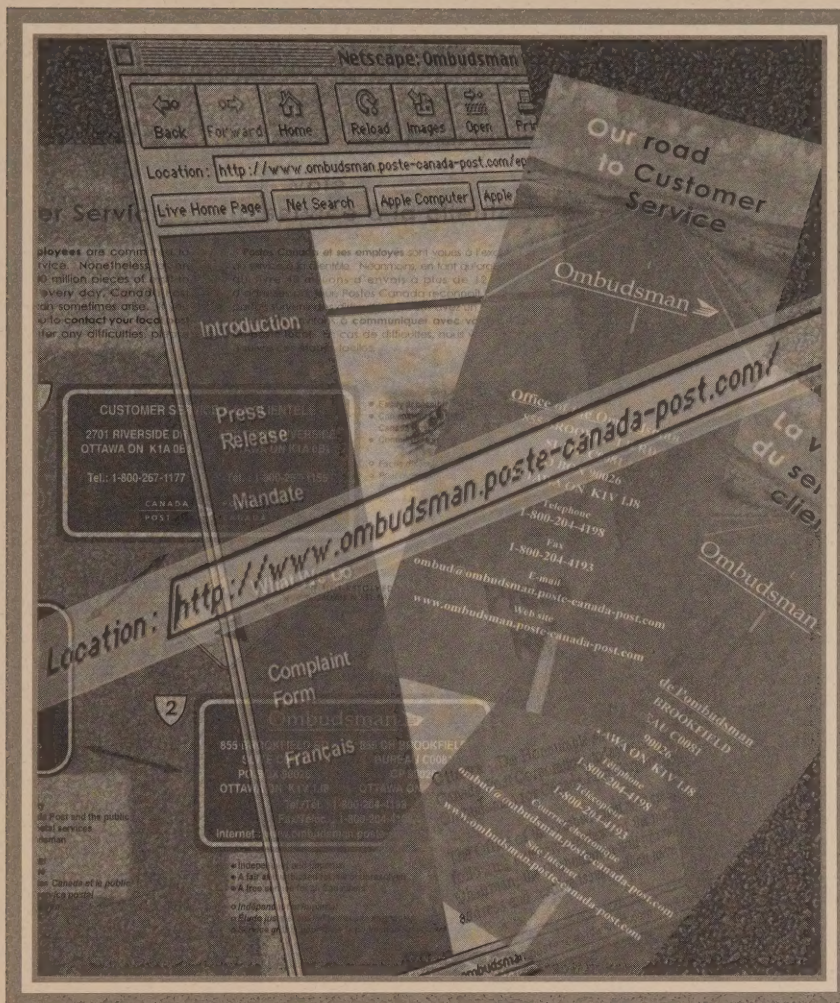


3 1761 11648697 8

CAI  
PO10  
-A56

Government  
Publications

# Ombudsman



## 1997/98 ANNUAL REPORT





André W. Tessier  
855 Brookfield Road  
SUITE C0081  
PO BOX 90026  
OTTAWA ON K1V 1J8  
CANADA  
Tel.: 1-800-204-4198  
613-247-2222  
Fax: 1-800-204-4193

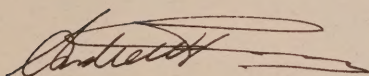
855 chemin Brookfield  
BUREAU C0081  
CP 90026  
OTTAWA ON K1V 1J8  
CANADA  
Tél. : 1-800-204-4198  
613-247-2222  
Télé. : 1-800-204-4193

The Honourable André Ouellet, PC, QC  
Chairman of the Board of Directors  
Canada Post Corporation


Dear Sir:

In accordance with the mandate established by the Board of Directors of Canada Post Corporation, I am pleased to submit my first annual report, covering the period October 1, 1997 to March 31, 1998.

Yours sincerely,



André W. Tessier



Digitized by the Internet Archive  
in 2023 with funding from  
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761116486978>



OMBUDSMAN  
1997/98 ANNUAL REPORT

# Contents

|   |    |
|---|----|
| Mission Statement                       | 4  |
| A Message from the Ombudsman            | 5  |
| History of the Office of the Ombudsman  | 6  |
| The Mandate                             | 7  |
| The Mandate in Detail                   |    |
| Promotes and Facilitates Communications | 8  |
| Offers to Mediate                       | 9  |
| Acts as an Appeal Authority             | 10 |
| Periodically Reports to the Corporation | 11 |
| Prepares and Submits an Annual Report   | 11 |
| Responds to the Board of Directors      | 13 |
| Promotes the Office of the Ombudsman    | 14 |
| Statistics                              | 15 |
| Contact Information                     | 16 |

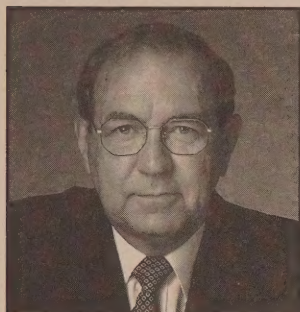
## MISSION STATEMENT



*In a fair, unbiased and timely manner,  
the Ombudsman at Canada Post will  
independently review customer concerns  
unresolved by all other avenues offered by  
Canada Post to help improve Postal Service  
for all Canadians.*



## A MESSAGE FROM THE OMBUDSMAN



**T**his is my first annual report as Ombudsman at Canada Post.

The position of Ombudsman was established by Canada Post in response to a request from the Government of Canada, following the review of the mandate of Canada Post

Corporation, which concluded in 1996. The creation of the post was announced on August 28, 1997, and our Office became fully operational on October 1, 1997.

The Office of the Ombudsman is a new service, freely accessible to all customers and operating at arm's length from Canada Post Corporation. The fact that the Office of the Ombudsman is not subject to Access to Information requirements ensures that confidentiality is protected in all communications, both with customers and with Canada Post representatives.

As an organization that handles 40 million pieces of mail every day, Canada Post recognizes that customer service difficulties can sometimes arise. The Office of the Ombudsman is committed to finding equitable solutions to such customer problems. As a liaison between customers and Canada Post, the Ombudsman is mandated to examine customer complaints and make recommendations for solutions to the Chairman of the Board of Directors.

In the six months since it became operational, our Office has set about fulfilling its mandate. We have established a cooperative working relationship with the Canada Post Customer Service department and have held an ongoing dialogue with the Chairman of the Board of Directors and other officers of Canada Post Corporation. We have also communicated with Canadians, reaching out through Canada Post service counters and on the internet. Already, in just six months, over 6,000 Canadians have contacted the Office, and this despite the fact that our public outreach initiatives are still in their earliest stages. We have facilitated communications between Canada Post and many of its customers.

Our greatest asset is our impartiality. As a fair and unbiased mediator, the Office of the Ombudsman listens to both sides with an open mind, and then recommends a possible solution. We are firmly committed to seeing that cases are treated equitably.

This introductory report outlines the mandate of the Office of the Ombudsman. It also provides an overview of the cases we have handled, as well as information of the evolution of our caseload. Our Office believes that this report will serve as a useful benchmark for future years.

Canada Post is an institution that plays a crucial role in the lives of all Canadians. My staff and I are proud to be able to act as an impartial liaison between Canada Post and its customers.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'André W. Tessier', with a stylized flourish at the end.

**André W. Tessier**



# HISTORY OF THE OFFICE OF THE OMBUDSMAN

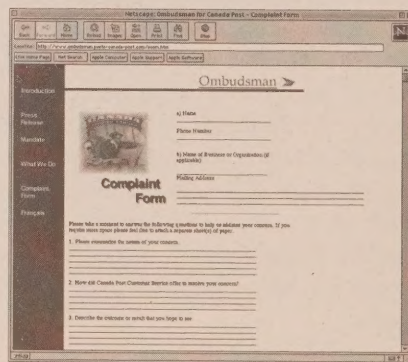
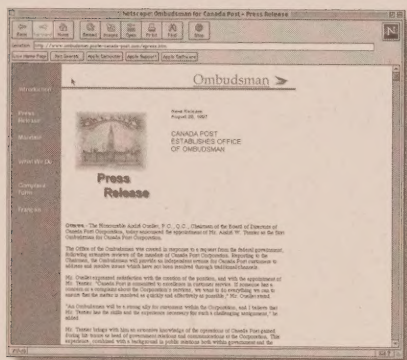
In 1995, the federal government initiated the Canada Post Mandate Review, chaired by George Radwanski. Following an extensive series of public hearings, in which the Review heard from Canadians from coast to coast, Mr. Radwanski issued his report in July 1996.

One of Mr. Radwanski's 31 recommendations was that Canada Post Corporation should appoint an Ombudsman to provide an independent avenue for customers to address and resolve issues which could not be resolved through traditional channels.

In April 1997, the federal Minister responsible for Canada Post Corporation outlined future directions for Canada Post by proposing a series of measures designed to improve postal service for all Canadians. Among the formal measures requested was that Canada Post create a new position of Ombudsman "with the authority and independence to investigate complaints" in order to improve transparency and openness. The Ombudsman would also be mandated to submit an Annual Report to the Board of Directors, a synopsis of which would be included in the Corporation's Annual Report.

The Board of Directors of Canada Post Corporation endorsed the federal Cabinet's recommendation in May 1997. On August 28 the appointment of the Ombudsman and the establishment of the new office was officially announced by the Honourable André Ouellet, PC, QC, Chairman of the Board of Directors. In a statement to the media, the Chairman reiterated Canada Post's commitment to excellence in customer service: "If someone has a concern or a complaint about the Corporation's service, we want to do everything we can to ensure that the matter is resolved as quickly and as effectively as possible."

On October 1, 1997, the Office of the Ombudsman commenced operations.





## THE MANDATE

The primary role of the Ombudsman is to safeguard customer interests by assisting with the resolution of customer service complaints. Specifically, the Ombudsman:



Promotes and facilitates communications between the customer and the relevant representatives of the Corporation and the process by which complaints may be voiced and resolved.



Offers to mediate between the parties to find mutually acceptable solutions.



When all internal dispute resolution mechanisms have been exhausted, acts as an appeal authority to review in a fair and unbiased manner customer complaints in order to assess the merits of the complaints and recommend resolutions.



Through periodic reports assists the Corporation in gaining a better understanding of concerns and the manner of their resolution.



Prepares and submits an annual report to the Chairman of the Corporation's Board of Directors.



Responds to the Board of Directors concerning any matter that the Board specifically refers to the Ombudsman.



Promotes the Office of the Ombudsman and the Postal Service Customer Councils to the general public.

However, the Ombudsman does not become involved with the following:

- The Corporation's relations with its employees, contractors and suppliers.
- Matters that relate exclusively to Canada Post subsidiaries.
- The setting of corporate policies (including mail classifications, rates and pricing).
- Any matter involving compliance with existing legislation (such as the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*, the *Competition Act*, the *Official Languages Act*, etc.) and any matter before the courts.



This is a component of the Ombudsman's mandate, and is central to the role played by the Office. When a customer concern reaches the Ombudsman, it is because the situation could not be resolved through traditional channels, for example at the customer's local post office or at Canada Post Customer Service. Since the Office of the Ombudsman operates at arm's length from Canada Post, it ensures that all matters brought to its attention are considered in a fair and unbiased way. Acting as a mediator between the customer and the Corporation, the Ombudsman considers all relevant details in his search for an equitable solution.

**"Promotes and facilitates communications between the customer and the relevant representatives of the Corporation and the process by which complaints may be voiced and resolved."**

As a first step, the Office of the Ombudsman dedicates the time and effort necessary to gain a clear understanding of the source of the difficulty. Once this is accomplished, the Office initiates an internal dialogue with the department most able to respond to the customer's query, or resolve the difficulty. Canada Post is a large and complex organization. For most people, trying to find the person who can answer a customer's question can be a daunting challenge.

The Ombudsman can help communications by explaining a customer's problem to Canada Post in an impartial manner. He can also facilitate communications by doing some preliminary research and then informing the customer of who to speak with in order to address the difficulty. Working as a liaison between the customer and the relevant department or departments within Canada Post, the Ombudsman facilitates communication between the parties. This can often be the first step toward the resolution of a customer service difficulty.

Because the Ombudsman is a neutral voice, customers are assured that their case has been examined from an impartial perspective and with due diligence. The Ombudsman ensures that each individual situation is approached in a spirit of openness and respect. Once a case has been considered in detail, the Ombudsman makes a recommendation for an equitable

course of action to resolve the situation. While he has no binding authority, it is believed that the Ombudsman's moral suasion will ensure that his recommendations are carefully reviewed by all parties and in most cases will probably be implemented.

Of course, the first step to helping customers is hearing from them. The Office of the Ombudsman can be reached by phone at 1-800-204-4198, by fax at 1-800-204-4193 and by e-mail at [ombud@ombudsman.poste-canada-post.com](mailto:ombud@ombudsman.poste-canada-post.com). The Ombudsman also has a website: [www.ombudsman.poste-canada-post.com](http://www.ombudsman.poste-canada-post.com).





According to *The Concise Oxford Dictionary (Seventh Edition)*, the definition of the word “Mediate” is “v. 1. v.t. form connecting link between; be the medium for bringing about (result) or conveying (gift etc.). 2. v.t. intervene (between two persons) for purpose of reconciling them.”. The *Gage Canadian Dictionary* defines the word “Mediate” as “v. 1 be a go-between; act in order to bring about an agreement between persons or sides. 2 effect by intervening; settle by intervening. 3 be a connecting link between. 4 be the medium for effecting (a result), for conveying (a gift), or for communicating (knowledge).”

Clearly, the word “mediate” has several meanings. Besides the definitions noted above, it is also a term which, in the minds of many, is related to the field of labour relations.

To the Office of the Ombudsman, the term “mediate” means to act as an impartial liaison between Canada Post and its customers, to help the parties resolve difficulties that can sometimes arise. This is an important role, given that Canada Post Corporation serves 30 million Canadians at 12 million addresses and more than 900,000 businesses and public institutions, handling over 40 million pieces of mail every day. Obviously, when one considers the vast scale of Canada Post’s operations, one should expect that there will occasionally be customer complaints.

As the following case summaries demonstrate, the Ombudsman’s role as a “mediator” has led to equitable solutions for Canada Post customers.

**“Offers to mediate between the parties to find mutually acceptable solutions.”**

#### CASE SUMMARY #1

Ms. X rents an apartment in a building managed by a municipal housing authority. Like several other residents of the building, Ms. X has a mobility impairment. On a regular basis, she purchases products by mail order. Companies send parcels to residents of the building by regular mail. The mailroom in the building does not have a locked compartment where the letter carrier can deliver parcels. In the case of parcels mailed to occupants of this building, notice cards are left in the letterboxes and parcels are deposited at the nearest postal outlet for pick-up.

Ms. X contacted Customer Service to ask for alternate arrangements, because her disability made it difficult to travel to the postal outlet. Customer Service explained that Canada Post has no authority to force the building owner to change its mailroom. Since the mailers did not pay for personal delivery, Canada Post could not provide personal delivery.

Ms. X contacted the Ombudsman’s Office in the hopes of achieving a solution. Given the initiative taken by Canada Post in a similar case, the Ombudsman’s Office contacted the building’s Property Manager to convey the customer’s concern. The Housing Authority recognized that Ms. X’s concern was shared by a great number of the residents, and agreed to pay the cost of the modifications to the mailroom. The Property Manager contacted Canada Post and initiated the process of having the necessary changes made.

Ms. X appreciated that Canada Post could not take responsibility for the building’s facilities, but was pleased that the Ombudsman’s Office helped to find a way to improve her mail service.

**A**s a rule, customer service problems can be resolved quickly and effectively at the local level. When the local post office is unsuccessful in addressing a customer's concerns, the Corporation's Customer Service department is called upon. In some exceptional cases, the customer may feel that the problem has not been resolved.

In certain cases, this may be due to an oversight on the part of Canada Post, or it may be due to a misconception on the part of the customer. However, there are also times when circumstances can contribute to a problem taking on a greater importance than it merits, and seeming more difficult to solve than it really is. In some cases, when people are faced with a challenging situation, emotions become a factor which complicates matters. Individuals can become frustrated and angry. In expressing their anger, communication breaks down and an impasse is reached.

When such situations arise, the Ombudsman can help. As an appeal authority, the Ombudsman can be called on to review the details of a case and recommend an equitable solution. In seeking that solution, the Ombudsman begins by removing the personalities from the problem. The Ombudsman is of the opinion that there are three sides to every story: the versions of the two parties concerned, and the objective and relevant facts. Our Office looks beyond the emotional element and gets to the heart of the matter.

The Ombudsman does not take sides. In this Office, everyone is treated equitably; everyone is listened to in a fair and unbiased manner. When a customer brings a matter to our attention, we listen attentively. The Ombudsman then approaches the party or the department where the customer claims to have encountered difficulties. After listening to both sides, the Ombudsman is able to assess the merits of the customer's complaint.

In some cases, the Ombudsman finds that the customer is justified in making the complaint and recommends actions which Canada Post can take to resolve the current matter, as well as avoid a similar situation in the future. In other cases, the Ombudsman comes to the conclusion that Canada Post acted reasonably. In all cases, however, the Ombudsman endeavours to bring the parties to an equitable solution.

**"When all internal dispute resolution mechanisms have been exhausted, acts as an appeal authority to review in a fair and unbiased manner customer complaints in order to assess the merits of the complaints and recommend resolutions."**

## CASE SUMMARY #2

An embassy in Ottawa mailed Ms. Y her new passport by Priority Courier. Ms. Y did not know that the passport had been mailed until a clerk at her local post office telephoned to say that there was a letter for her to pick up. It appeared to have been there for several days. Ms. Y complained to Customer Service that she was not advised sooner. Customer Service wrote Ms. Y a letter of apology and included a booklet of stamps.

Ms. Y contacted the Ombudsman when she received the letter because she believed it was vague and insincere. She did not ask for a booklet of stamps. She had asked for a clear explanation for the lapse and an assurance that remedial action was taken.

With Ms. Y's permission the Office of the Ombudsman asked Canada Post to review the situation in greater detail. After a comprehensive review, Canada Post advised the Ombudsman that they had discovered faults in the delivery path that led to Ms. Y not receiving notification of the package sooner after the delivery was attempted. It indicated that several steps had been implemented to eliminate the possibility of a recurrence and to ensure timely notice of an undeliverable package as soon as possible.

Ms. Y was pleased that Canada Post's review was thorough and was satisfied that the remedy would improve service.



Besides his work as a facilitator, one of the Ombudsman's key responsibilities is to keep Canada Post informed of the general concerns of its customers. This is a logical extension of the Ombudsman's mediation function; the Office of the Ombudsman's unique position gives it an unparalleled opportunity to study the needs of those Canada Post serves.

In its dealings with customers, the Office gains an in-depth understanding of the postal service needs of Canadians. As a result, the Ombudsman is able to gauge whether or not the services provided by Canada Post respond to those needs, and whether or not these services are achieving the goals set for them.

This regular, "hands-on" experience working directly with both customers and Canada Post departments is the foundation of the Ombudsman's understanding of the concerns of Canadians. When required, this can be supplemented by input from the Postal Service Customer Councils. These independent bodies, representing a cross-section of postal users in each postal region of Canada, review and comment on Canada Post policies with the intent of improving customer service. As a result, they can provide invaluable insight to the Office of the Ombudsman. Finally, the Ombudsman responds to the Board of Directors concerning any matter that the Board specifically refers to the Ombudsman.

The results of the Ombudsman's findings are presented to the Chairman of the Board of Directors of Canada Post in the form of quarterly reports. This is exceptional among ombudsmen, who, as a rule, report once a year.

**"Through periodic reports  
assists the Corporation in  
gaining a better understanding  
of concerns and the manner of  
their resolution."**

The Ombudsman's quarterly reports are an added advantage for Canada Post, as they enable the Corporation to respond rapidly to emerging issues. As a result, they also benefit customers. These reports provide the Board of Directors with important information regarding the number of cases forwarded to the Ombudsman, the nature of the individual cases, and what action was taken in addressing them.

Beyond these quarterly reports, the Ombudsman also keeps the Chairman of the Board of Directors of Canada Post informed regarding the

concerns of the Corporation's customers through regular meetings with the Chairman of the Board and other senior managers. As well, there can be times when special reports are prepared, such as when the Ombudsman studies specific concerns. These informal reports can be the result of a recommendation from the Board, and may also be in response to issues raised by a Postal Service Customer Council. In addition to the Ombudsman's findings, these reports may include recommendations for action.

This reporting function is an essential pillar supporting the service provided by the Ombudsman. The constant feedback ensures that Canada Post is able to adapt to the evolving needs of its customers, and is therefore more responsive to those it serves.

In addition to the reporting vehicles described above, the most important medium utilized by the Office of Ombudsman is the annual report.

The annual report serves a number of purposes. To begin with, it is an opportunity for the Ombudsman to speak directly with the many stakeholders on the issue of Canada Post's customer

**"Prepares and submits  
an annual report to the  
Chairman of the Corporation's  
Board of Directors."**

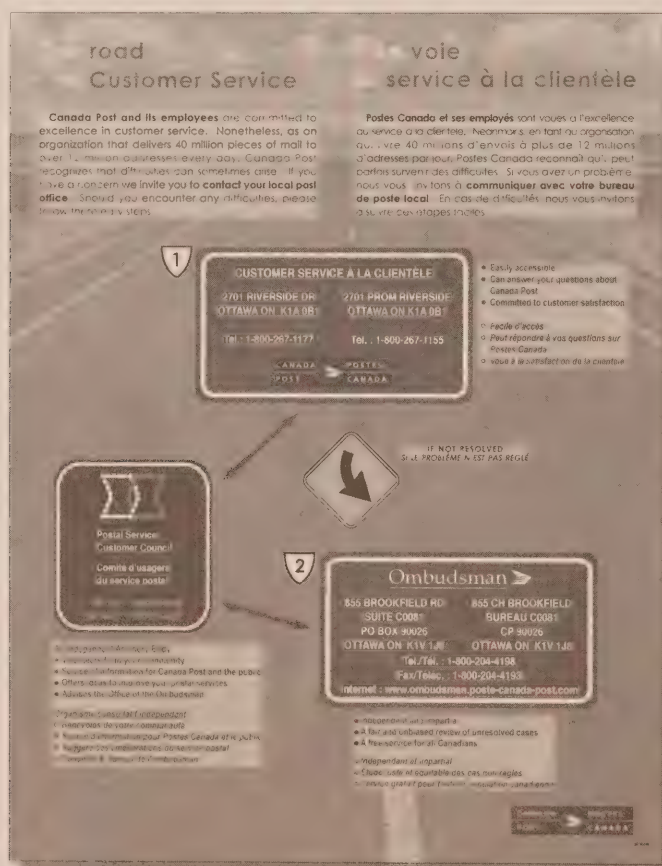
service. The Ombudsman is free to raise whatever matter he sees fit; he can highlight achievement or admonish failure.

The annual report also provides readers with our comprehensive overview of the work the Office has been engaged in during the preceding year. An annual report is an opportunity to provide a number of examples of specific cases handled by the Office, a more in-depth examination of certain key issues, a review of special projects the Ombudsman has participated in, and general statistical information on the overall caseload.

The statistical information reveals the nature of the concerns being raised by those who approach the Office, as well as acting as a useful gauge of how effectively the Ombudsman is addressing those concerns. Over the years, annual reports become useful reference tools, providing important information on trends in customer needs and the performance of the organization.

At the same time, an annual report provides an ombudsman with the opportunity to focus on one aspect of the work done by the Office. This year's annual report is a good example. As the Office of the Ombudsman is still a relatively new entity, it was decided that this initial report would be an introductory document. In addition to case studies and some statistical information, the report also provides readers with detailed information on the Ombudsman's mandate.

In the months ahead, the Office of the Ombudsman will continue to promote its public outreach activities, building on the success of the website, the 1-800 number and the written material distributed in post offices and retail service outlets across the country.





**“Responds to the Board of Directors concerning any matter that the Board specifically refers to the Ombudsman.”**

While the Ombudsman’s primary responsibility is to help resolve individual customer concerns, on occasion he may also be called upon by the Canada Post Board of Directors to examine certain issues of general concern to the Corporation’s customers.

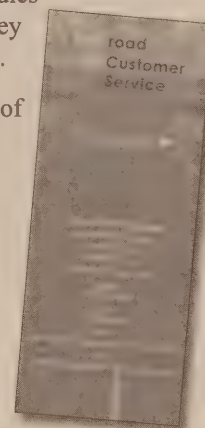
This provision reveals the special role played by the Office of the Ombudsman. As a fair and unbiased body, operating at arm’s length from Canada Post, the Office has the freedom and the impartiality needed to take on assignments that can involve examinations of Canada Post’s policies and practices.

This aspect of the Ombudsman’s mandate complements and reinforces his role as a liaison between Canada Post and its customers. Indeed, such assignments from the Board of Directors can contribute to the Ombudsman’s understanding of customers’ needs.

The primary source of information regarding such concerns are the customers themselves, who approach the Office of the Ombudsman with complaints. Another potential source is the Postal Service Customer Council, which the Ombudsman can consult, on occasion. As these bodies

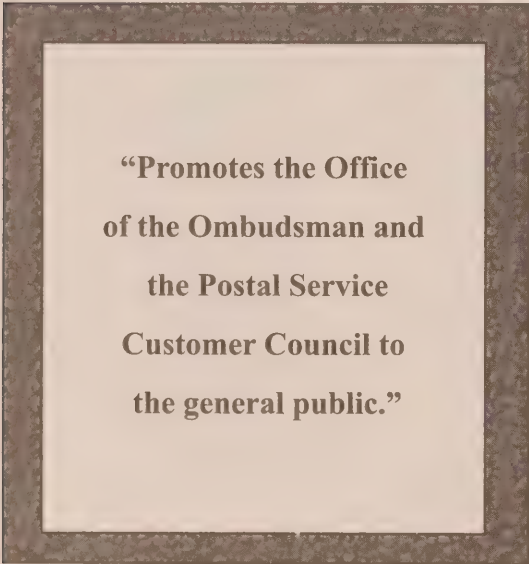
are made up of several customers and reflect the demographic make-up of a postal region, they can augment the information provided by individual customers who contact the Ombudsman.

All of these channels provide the Office of the Ombudsman with a comprehensive overview of customer concerns. As a result, they enable the Ombudsman to be more effective in carrying out his responsibilities, mediating between customers and Canada Post, and recommending equitable solutions to customer difficulties.



**T**he Office of the Ombudsman is a newly established body whose chief function is to help Canada Post and its customers resolve difficulties in an equitable manner. As a result, it is essential that the Ombudsman make Canadians aware of the service his Office provides.

Since the Office became operational, the Ombudsman has sought every opportunity to reach the customers of Canada Post and provide them with information regarding this new service. In addition to being reachable by mail, he has established a 1-800 number (1-800-204-4198) in order to make his Office easily accessible to all Canadians, from coast to coast. The Ombudsman has his own website ([www.ombudsman.poste-canada-post.com](http://www.ombudsman.poste-canada-post.com)) and can be reached by e-mail ([ombud@ombudsman.poste-canada-post.com](mailto:ombud@ombudsman.poste-canada-post.com)).



**"Promotes the Office  
of the Ombudsman and  
the Postal Service  
Customer Council to  
the general public."**

The Office of the Ombudsman has adopted additional measures to reach out to Canadians. An informational poster and a brochure were produced and have been distributed to post offices and retail sales outlets across Canada. These explain the steps a customer should take if difficulties arise in dealing with Canada Post. The Office of the Ombudsman has also prepared a kit which is sent to people requesting further information. The Ombudsman is communicating with various Canada Post customers by taking advantage of public speaking opportunities which arise.

In 1991, Canada Post established the Postal Service Customer Council (PSCC) in each of its postal regions across Canada. These councils, independent from Canada Post Corporation, are made up of volunteer members representing a cross-section of Canada Post customers from the region.

These Councils have always been an objective and neutral advisory body to Canada Post. They review trends and areas of concern regarding postal service in Canada. Since October 1, 1997, the Office of the Ombudsman has also had the benefit of their input. Since October 1997, he has met with all of these Councils.

The Ombudsman will continue to promote his Office to the Canadian public. As the statistical information contained in this report reveals, people are responsive to the Ombudsman's message. There has been a steady increase in the number of Canadians contacting the Office, despite the fact that there was very little publicity related to the Ombudsman in the early months. Many of the customers contacting the Office have been referred by Canada Post employees. This reflects the commitment of Canada Post employees to customer service excellence.

The number of complaints coming to my Office increased monthly from October 1997 to the end of March 1998 - the first six months of operation. I have reviewed the causes and I am convinced that it is due to customers' enthusiasm for the Ombudsman concept and not to any deterioration of service standards by Canada Post. As more people become aware of the services offered by the Office of the Ombudsman, I anticipate greater interest.

As the Office moves out of the "introductory" phase of promotion, this component of the Ombudsman's mandate will naturally evolve. The Ombudsman will continue to build awareness of his Office among all segments of the Canadian population. The communications component will continue to be essential as the Office of the Ombudsman adapts to meet the changing needs of postal service users.

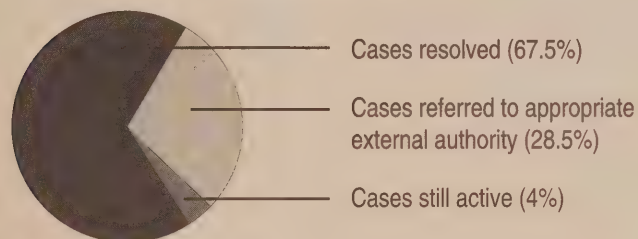


## STATISTICS

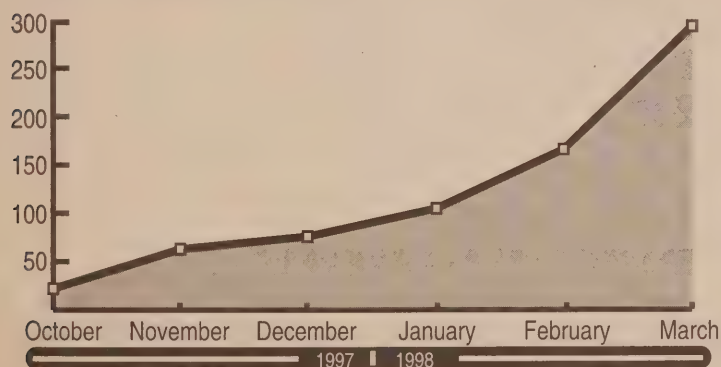
| Complaints Received | 3 <sup>RD</sup> Qtr | 4 <sup>TH</sup> Qtr | Total      |
|---------------------|---------------------|---------------------|------------|
| Cases Resolved      | 126                 | 364                 | 490        |
| Cases Referred      | 35                  | 172                 | 207        |
| Active cases        | 0                   | 28                  | 28         |
| <b>Total</b>        | <b>161</b>          | <b>564</b>          | <b>725</b> |

| Contact statistics       | 3 <sup>RD</sup> Qtr | 4 <sup>TH</sup> Qtr | Total       |
|--------------------------|---------------------|---------------------|-------------|
| Telephone calls received | 1933                | 2493                | 4426        |
| Web site hits            | 0                   | 2144                | 2144        |
| <b>Total</b>             | <b>1933</b>         | <b>4637</b>         | <b>6570</b> |

### Status of cases



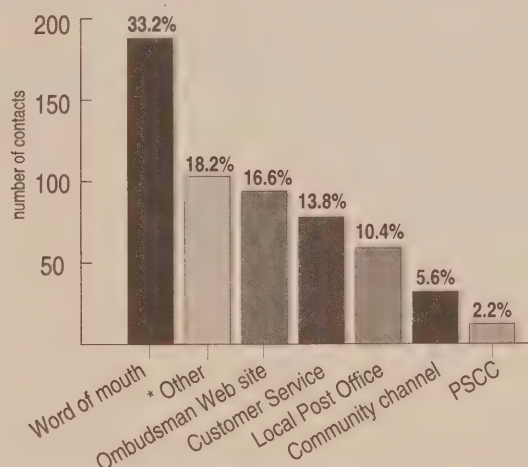
### Total complaints per month



These statistics represent the first two quarters since the establishment of the Office of the Ombudsman (from October 1, 1997 to March 31, 1998). At this early stage, these figures do not point to systemic problems or trends. However, the last quarter reveals a substantial increase in activity over the previous one. For example, there has been a fivefold increase in the number of complaints being brought to the attention of the Ombudsman. In the months ahead, as more people become aware of the service offered by his Office, the Ombudsman will continue to act as a facilitator, with the intent of finding equitable solutions to customer concerns. As mentioned previously, the number of complaints coming to my Office increased monthly from October 1997 to the end of March 1998 - the first six months of operation. I have reviewed the causes and I am convinced that it is due to customers' enthusiasm for the Ombudsman concept and not to any deterioration of service standards by Canada Post.

In April 1997 the shareholder, through the Minister responsible for Canada Post Corporation, expressed a wish that the Corporation work towards improving transparency and openness. The fact that one year later the Office of the Ombudsman is presenting its first annual report, complete with statistical data, is testimony to Canada Post's commitment to improving the transparency and openness of its dealings with the public.

### How customers are finding out about us



\* includes letter carrier, Canada Post Sales and Web site, other Ombudsmen, Newspaper articles, Press Release and directory assistance

## TO CONTACT THE OFFICE OF THE OMBUDSMAN

**Telephone**

*1-800-204-4198*

**Fax**

*1-800-204-4193*

**Mail**

*855 BROOKFIELD RD  
SUITE C0081  
PO BOX 90026  
OTTAWA ON K1V 1J8*

**E-mail**

*[ombud@ombudsman.poste-canada-post.com](mailto:ombud@ombudsman.poste-canada-post.com)*

**Web site**

*[www.ombudsman.poste-canada-post.com](http://www.ombudsman.poste-canada-post.com)*



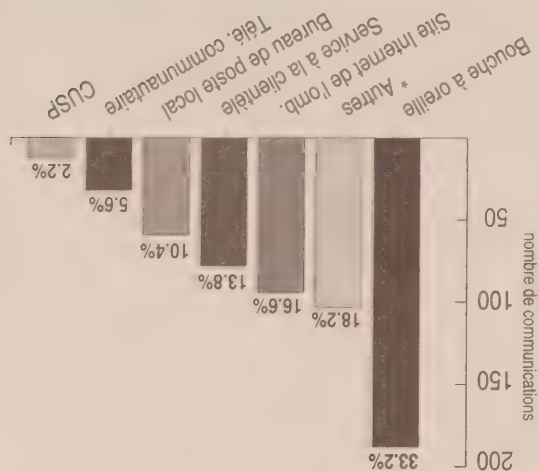
Numéro de téléphone  
1-800-204-4198

Numéro de télécopieur  
1-800-204-4193

Adresse postale  
855 CH BROOKFIELD  
BUREAU C0081  
CP 90026  
OTTAWA ON K1V 1J8

Courrier électronique  
[ombud@ombudsmen.poste-canada-post.com](mailto:ombud@ombudsmen.poste-canada-post.com)

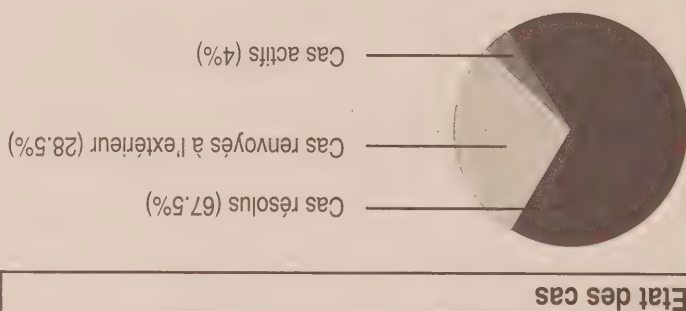
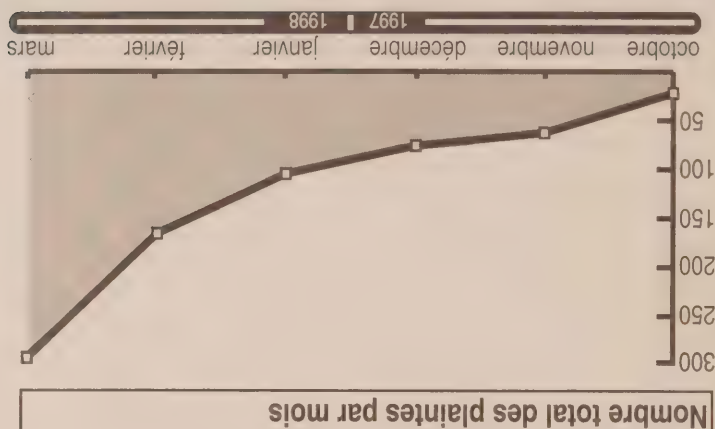
Site Internet  
[www.ombudsmen.poste-canada-post.com](http://www.ombudsmen.poste-canada-post.com)



### Comment les gens nous trouvent

Comme ces statistiques portent uniquement sur les deux premiers trimestres qui se sont écoulés depuis la création du Bureau de l'ombudsman (soit du 1<sup>er</sup> octobre 1997 au 31 mars 1998), elles ne permettent pas de cerner les problèmes systémiques. Toutefois, les chiffres du dernier trimestre révèlent une forte augmentation de l'activité par rapport au trimestre précédent. Ainsi, on a relevé une multiplication par cinq du nombre de plaintes portées à l'attention de l'ombudsman. Dans les mois à venir, alors que de plus en plus de gens connaîtront les services offerts par son Bureau, l'ombudsman continuera à jouer un rôle de facilitateur et à chercher des solutions équitables aux problèmes des consommateurs. Tel que mentionné précédemment, le nombre de plaintes présentées à mon Bureau a constamment augmenté d'octobre 1997 à la fin mars 1998. Après m'être penché sur les causes de cette augmentation, je suis convaincu qu'elle est attribuable à l'enthousiasme des clients face au concept de l'ombudsman et non à une baisse de la qualité des services offerts par Postes Canada.

Au mois d'avril 1997, l'actionnaire de la Société canadienne des postes, par l'entremise du ministre responsable, a exprimé le vœu que la Société s'attache à améliorer sa transparence et son ouverture. Le fait que l'ombudsman dépose un an plus tard son premier rapport annuel, données statistiques à l'appui, atteste que Postes Canada a des relations plus transparentes et plus ouvertes avec le grand public.



### Etat des cas

| Communications             |  | 3 <sup>e</sup> Trim. | 4 <sup>e</sup> Trim. | Total |
|----------------------------|--|----------------------|----------------------|-------|
| Appels téléphoniques reçus |  | 1933                 | 2493                 | 4426  |
| Visites du site Internet   |  | 0                    | 2144                 | 2144  |
| Total                      |  | 1933                 | 4637                 | 6570  |

| Plaintes reçues            |  | 3 <sup>e</sup> Trim. | 4 <sup>e</sup> Trim. | Total |
|----------------------------|--|----------------------|----------------------|-------|
| Cas résolus                |  | 126                  | 364                  | 490   |
| Cas renvoyés à l'extérieur |  | 35                   | 172                  | 207   |
| Cas actifs                 |  | 0                    | 28                   | 28    |
| Total                      |  | 161                  | 564                  | 725   |



Comme le définit le mandat de notre Bureau, le rôle principal de l'ombudsman est de « protéger les intérêts de la clientèle en aidant à trouver des solutions aux plaintes relatives au service à la clientèle ». Le Bureau de l'ombudsman a donc pour mandat d'aider Postes Canada et sa clientèle à solutionner les plaintes formulées à l'endroit de Postes Canada.

Depuis sa création, le Bureau de l'ombudsman tente de promouvoir ses services. Une ligne 1-800 (1-800-204-4198) permet à la clientèle d'entrer en communication avec le Bureau de l'ombudsman. De plus, un site Internet ([www.ombudsman.poste-canada-post.com](http://www.ombudsman.poste-canada-post.com)) et un courrier électronique ([ombud@ombudsman.poste-canada-post.com](mailto:ombud@ombudsman.poste-canada-post.com)) sont à la disposition de la clientèle de Postes Canada.

**« Assure la promotion  
du Bureau de l'ombudsman  
et des Comités d'usagers  
du service postal auprès  
du public. »**

En 1991, Postes Canada a créé un Comité d'usagers du service postal (CUSP) dans chacune de ses régions postales au pays. Il s'agit d'organismes consultatifs indépendants composés de bénévoles représentant un échantillon des clients de Postes Canada dans les régions.

Ces comités ont toujours été neutres et objectifs. Ils examinent les tendances et autres préoccupations liées au service postal au pays. Depuis le 1<sup>er</sup> octobre le Bureau de l'ombudsman a pu bénéficier de leur contribution.

Egalement, depuis octobre 1997, l'ombudsman a rencontré tous les comités.

L'ombudsman entend poursuivre la promotion de son Bureau auprès de la population canadienne, laquelle, si l'on en croit les données statistiques du présent rapport, a bien entendu son message. On a en effet relevé une augmentation constante du nombre de Canadiens s'adressant au Bureau, bien qu'il n'y ait eu que peu de publicité entourant l'ombudsman au cours des premiers mois. Nombre des clients qui communiquent avec notre Bureau nous ont été adressés par des employés de Postes Canada, ce qui témoigne de l'engagement de l'ensemble du personnel de Postes Canada envers l'excellence dans le service à la clientèle.

Le nombre de plaintes présentées à mon Bureau a constamment augmenté d'octobre 1997 à la fin mars 1998. Après m'être penché sur les causes de cette augmentation, je suis convaincu qu'elle est attribuable à l'enthousiasme des clients face au concept de l'ombudsman et non à une baisse de la qualité des services offerts par Postes Canada. Cette croissance constante me permet de croire que l'intérêt augmentera parallèlement au nombre croissant de personnes qui connaîtront les services offerts par le Bureau de l'ombudsman.

Ainsi que s'achève l'étape initiale de promotion du Bureau, cet élément du mandat de l'ombudsman sera tout naturellement appelé à évoluer. L'ombudsman continuera de prendre des mesures pour faire connaître son Bureau à tous les segments de la population canadienne. L'élément des communications demeurera essentiel à mesure que le Bureau de l'ombudsman s'adaptera aux besoins changeants des usagers des services postaux.

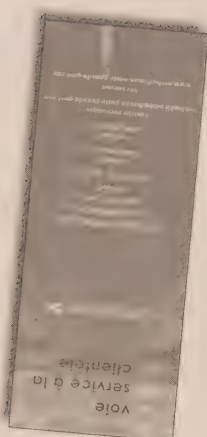
Le Bureau de l'ombudsman a en outre adopté des mesures complémentaires pour rejoindre tous les Canadiens. Ainsi il a conçu une affiche d'information et une brochure qui ont été distribuées aux bureaux de poste et aux comptoirs postaux dans tout le Canada. Ces documents expliquent les mesures qu'un client doit prendre en cas de difficultés dans ses contacts avec Postes Canada. De plus, le Bureau de l'ombudsman a mis au point une trousse qu'il fait parvenir aux personnes qui désirent obtenir des renseignements additionnels. L'ombudsman communique avec divers clients de Postes Canada en acceptant toutes les occasions qui s'offrent de parler en public.

**B**ien que la responsabilité principale de l'ombudsman soit de faciliter le règlement des difficultés liées au service à la clientèle, il peut être prié à l'occasion par le conseil d'administration de Postes Canada d'examiner certaines questions d'ordre général préoccupant les clients de la Société. Cette disposition souligne le rôle spécial du Bureau de l'ombudsman. En sa qualité d'organisme juste et équitable, indépendant de Postes Canada, le Bureau jouit de la liberté et de l'impartialité nécessaires pour entreprendre des tâches qui peuvent nécessiter des examens en profondeur des politiques et autres pratiques de Postes Canada.

Cet aspect du mandat de l'ombudsman vient s'ajouter à son rôle d'agent de liaison entre Postes Canada et ses clients, et le renforce. En effet, l'exécution de pareilles tâches qui lui sont confiées par le conseil d'administration permet à l'ombudsman de mieux comprendre les besoins des clients.

La principale source d'information concernant de telles préoccupations est le client lui-même qui communique avec le Bureau de l'ombudsman pour y déposer une plainte.

**« Répond au conseil  
d'administration pour  
toute question explicitement  
soumise à l'ombudsman  
par le conseil. »**



Les Comités d'usagers du service postal, que l'ombudsman peut consulter à l'occasion, constituent une autre source possible. Comme ces organismes sont composés de plusieurs clients et qu'ils reflètent la composition démographique d'une région postale, ils peuvent ajouter d'autres renseignements à ceux fournis par les clients individuels qui communiquent avec l'ombudsman.

Toutes ces sources d'information donnent au Bureau de l'ombudsman un aperçu exhaustif des préoccupations des clients. Ainsi, l'ombudsman est mieux à même d'exécuter efficacement ses responsabilités, d'assurer la médiation entre les clients et Postes Canada, et de recommander des solutions équitables aux problèmes liés au service à la clientèle.



« Elabore et présente un rapport annuel au président du conseil d'administration. »

Outre les mécanismes de rapport exposés ci-dessus, le moyen de communication le plus important du Bureau de l'ombudsman est le rapport annuel.

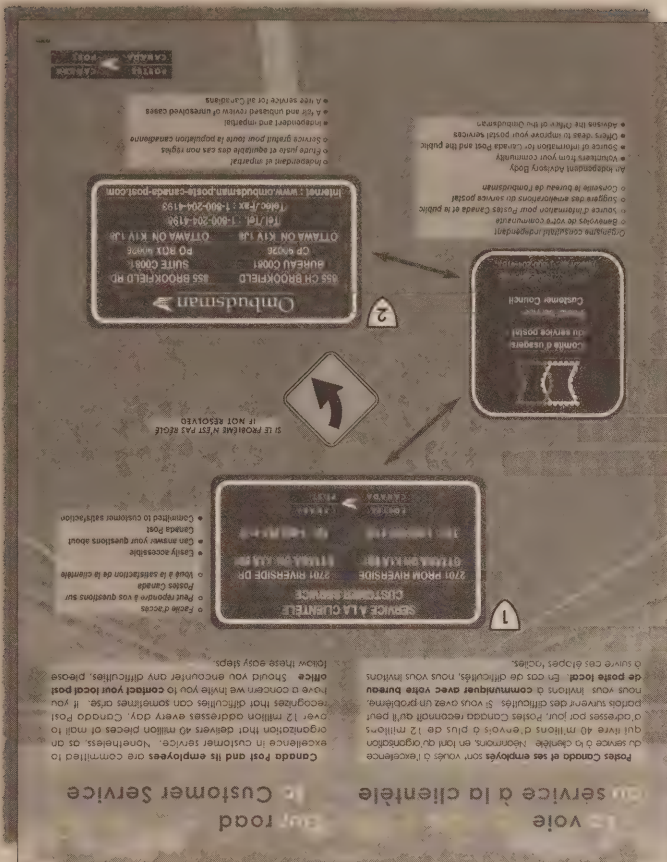
Le rapport annuel a plusieurs objectifs. Tout d'abord, il permet à l'ombudsman de s'adresser directement aux nombreux intéressés à la question du service à la clientèle de Postes Canada. L'ombudsman est libre de soulever n'importe quel point, que ce soit pour souligner certaines réalisations ou signaler des échecs.

Le rapport annuel est un compte rendu qui permet de communiquer au lecteur notre aperçu exhaustif des travaux que le Bureau a entrepris au cours de l'année précédente. Il permet de fournir un certain nombre d'exemples de cas précis dont s'est occupé l'ombudsman, un examen détaillé de questions clés, une énumération des projets spéciaux auxquels l'ombudsman a pris part, ainsi que des données statistiques générales sur l'ensemble des cas.

un point de repère utile pour juger de l'efficacité avec laquelle l'ombudsman règle ces questions. Au fil des ans, les rapports annuels deviennent des ouvrages de référence qui comprennent des renseignements importants sur les tendances en ce qui a trait aux besoins des clients et le rendement de l'organisation.

Par la même occasion, un rapport annuel donne à l'ombudsman la possibilité de se pencher sur un aspect particulier de l'activité du Bureau. Le rapport annuel de cette année en est un bon exemple. En effet, comme le Bureau de l'ombudsman est une entité relativement nouvelle, il a été décidé que ce premier rapport constituerait un document d'introduction. Ainsi, il comprend non seulement des études de cas et certaines données statistiques, mais aussi des renseignements détaillés sur le mandat de l'ombudsman.

Au cours des mois à venir, le Bureau de l'ombudsman poursuivra la promotion de ses activités de vulgarisation auprès du public, en tirant avantage de la popularité de son site Internet, du numéro 1-800 et des documents distribués dans les bureaux de poste et les comptoirs postaux à travers le pays.



Outre son rôle de catalyseur,

l'ombudsman a notamment comme responsabilité principale de tenir Postes Canada au courant des préoccupations générales de ses clients, cette tâche étant le prolongement logique de la fonction de médiation de l'ombudsman. Sa position unique donne au Bureau de l'ombudsman une occasion sans pareille d'étudier les besoins des personnes que sert Postes Canada.

Grâce à ses contacts avec les clients, le Bureau connaît bien les besoins de services postaux des Canadiens. Ainsi, l'ombudsman est en mesure de juger si les

services fournis par Postes Canada répondent à ces besoins, et si ces services atteignent les objectifs qui ont été fixés.

Cette expérience « directe » que l'ombudsman acquiert dans le cadre de ses contacts avec les clients et les divers services de Postes Canada lui permet de bien comprendre les préoccupations des Canadiens. Au besoin, il peut demander les vues des Comités d'usagers du service postal, les usagers des services postaux dans chaque région postale du Canada, examiner les politiques de Postes Canada et formuler des observations dans le but d'améliorer le service à la clientèle. Ainsi, ils peuvent faire part de perceptions fort utiles au Bureau de l'ombudsman. Enfin, l'ombudsman répond au conseil d'administration relativement à tout dossier que ledit conseil lui a spécifiquement confié.

Les résultats des conclusions de l'ombudsman sont présentés dans des rapports trimestriels au président du conseil d'administration de Postes Canada. Cette situation est exceptionnelle car, généralement, les ombudsmans remettent un seul rapport par an. Les rapports trimestriels de l'ombudsman confèrent un avantage supplémentaire à Postes Canada en ce qu'ils permettent à la Société de réagir rapidement aux situations qui surviennent. Ainsi les clients en bénéficient également. Ces rapports fournissent au conseil d'administration des données importantes sur le nombre de cas transmis à l'ombudsman, la nature de ces cas et les mesures qui ont été prises pour les régler.

**« Remet des rapports  
périodiques à Postes Canada  
afin de l'aider à acquérir une  
meilleure compréhension des  
préoccupations des clients et  
des façons d'y répondre. »**

Outre ces rapports trimestriels, l'ombudsman tient le président du conseil d'administration de Postes Canada au courant des préoccupations des clients de la Société à l'occasion de réunions périodiques avec le président du conseil et d'autres cadres supérieurs. De plus, il est nécessaire parfois de rédiger des rapports spéciaux, par exemple lorsque l'ombudsman étudie des préoccupations particulières. Ces rapports officiels peuvent découler d'une recommandation du conseil ou de questions soulevées par un Comité d'usagers du service postal. En sus des conclusions de l'ombudsman, ces rapports peuvent comprendre des recommandations sur les mesures à prendre. Cette fonction de reddition de comptes constitue l'un des fondements essentiels des services fournis par l'ombudsman. Cet échange d'information constant permet à Postes Canada de s'adapter aux besoins changeants de ses clients et de mieux réagir à leurs besoins.



**E**n général, les problèmes liés au service à la clientèle sont réglés de façon rapide et efficace. Toutefois, lorsque le bureau de poste local ne parvient pas à régler le problème à la satisfaction du client, celui-ci doit s'adresser au service à la clientèle de la Société. Dans certains cas exceptionnels, un client peut croire que le problème n'a pas été réglé.

Il arrive qu'une telle situation résulte d'une erreur de la part de Postes Canada ou d'une demande déraisonnable du client. Parfois, les circonstances enveniment les choses et donnent à un problème une importance plus grande qu'il ne le mérite, de sorte qu'il semble plus difficile à régler qu'il ne l'est en réalité. Dans certains cas, lorsque des personnes sont confrontées à une situation difficile, les émotions peuvent compliquer les choses. Une personne peut s'énervier, voire se mettre en colère, ce qui peut provoquer une rupture des communications et aboutir à une impasse.

En pareil cas, l'ombudsman peut apporter son aide. En tant qu'organisme investi des pouvoirs nécessaires en matière d'appel, le Bureau de l'ombudsman peut alors examiner les détails de la situation et recommander une solution équitable. Pour trouver cette solution, l'ombudsman fait d'abord abstraction des personnalités. Le Bureau de l'ombudsman est d'avis qu'il y a toujours trois versions de chaque histoire, soit les versions des deux parties concernées, et les faits objectifs et pertinents. Notre Bureau va au-delà de l'émotivité pour aller au fond du problème.

L'ombudsman ne prend pas position. À notre Bureau, nous traitons tout le monde de façon équitable, et nous écoutons tout le monde de façon juste et impartiale. Lorsqu'un client porte une question à notre attention, nous l'écoutons attentivement. L'ombudsman communique ensuite avec les personnes responsables où le client prétend avoir rencontré des difficultés. Après avoir écouté les deux parties, l'ombudsman est en mesure d'évaluer le bien-fondé de la plainte du client. Parfois, l'ombudsman juge que le client a eu raison de porter plainte, et recommande à Postes Canada de prendre des mesures destinées à régler l'affaire en cause afin d'éviter que pareille situation ne se reproduise. Dans d'autres cas, le Bureau de l'ombudsman en vient à la conclusion que Postes Canada a agi de façon raisonnable. Dans tous les cas, l'ombudsman s'engage à en arriver à une solution équitable.

## 2<sup>E</sup> RÉSUMÉ DE CAS

Une ambassade située à Ottawa avait envoyé son nouveau passeport à M<sup>lle</sup> Y, par Messageries prioritaires. M<sup>lle</sup> Y ignorait que son passeport lui avait été envoyé par la poste et ne l'apprit que lorsqu'un commis de son bureau de poste local lui téléphona pour lui faire savoir qu'elle devait s'y présenter pour y ramasser une lettre. Il semble que cette lettre était arrivée plusieurs jours auparavant. M<sup>lle</sup> Y s'est plainte auprès du service à la clientèle de ne pas avoir été prévenue plus tôt. Le service lui a envoyé une lettre d'excuse en y joignant un carnet de timbres. Lorsqu'elle reçut la lettre en question, M<sup>lle</sup> Y, la jugeant vague et peu sincère, communiqua avec l'ombudsman. Elle n'avait d'ailleurs pas demandé un carnet de timbres. Elle avait tout simplement demandé une explication précise de l'erreur commise et l'assurance que des mesures correctives avaient été prises.

Avec la permission de M<sup>lle</sup> Y, le Bureau de l'ombudsman a demandé à Postes Canada d'examiner la situation de plus près. Après un examen exhaustif des faits, Postes Canada a informé l'ombudsman qu'elle avait découvert des erreurs dans le processus de livraison, ce qui expliquait que M<sup>lle</sup> Y n'ait pas reçu un avis plus tôt après la tentative de livraison de son courrier. Postes Canada a indiqué qu'elle avait mis en oeuvre plusieurs mesures appropriées afin d'éviter que pareille situation ne se reproduise et de garantir qu'un avis serait envoyé le plus rapidement possible lorsqu'un item n'aurait pu être livré.

M<sup>lle</sup> Y a jugé que l'examen de Postes Canada avait été approfondi et s'est dite convaincue que la solution proposée améliorerait le service.

**« Sert d'instance d'appel pour évaluer de façon juste et équitable les plaintes des clients et recommander des solutions lorsque les processus existants n'ont pas réussi à résoudre les problèmes. »**

**L**a définition du mot « médiation », selon Le nouveau Petit Robert, Dictionnaire de la langue française est : « n.f. 1. entremise destinée à mettre d'accord, à concilier ou à réconcilier des personnes, des parties. 2. didact. le fait de servir d'intermédiaire; ce qui sert d'intermédiaire. ». Le Grand dictionnaire encyclopédique Larousse en 10 volumes donne la définition suivante du mot « médiateur, trice » : « n. 1 personne qui s'entremet ou qui est choisie pour mener un accord entre des parties adverses, pour faciliter une négociation; arbitre. 2 n.m. droit administratif - autorité administrative indépendante chargée de résoudre par ses bons offices et par voie de recommandation les réclamations des administrés concernant le fonctionnement des administrations publiques. ».

Comme on peut le constater d'après les définitions ci-dessus, les mots « médiation » et « médiateur » ont plusieurs significations. Dans l'esprit de nombreuses personnes, le mot médiateur fait penser aux relations de travail.

Pour le Bureau de l'ombudsman, le mot « médiation » fait référence à son rôle d'agent de liaison impartial entre Postes Canada et ses clients, afin d'aider les parties à régler des différends qui peuvent surgir de temps à autre. Il s'agit d'un rôle d'autant plus important que la Société canadienne des postes dessert quelque 30 millions de Canadiens à 12 millions d'adresses et plus de 900 000 entreprises et institutions publiques, et qu'elle achemine plus de 40 millions d'articles de correspondance par jour. Étant donné l'énorme étendue des opérations de Postes Canada, on peut fort bien s'attendre à ce qu'il y ait de temps à autre des plaintes reliées au service à la clientèle.

Comme le montrent les résumés de cas ci-après, le rôle de l'ombudsman en tant que « médiateur » a donné lieu à des solutions équitables à des problèmes rencontrés par des clients de Postes Canada.

## 1<sup>ER</sup> RÉSUMÉ DE CAS

Mme X loue un appartement dans un immeuble géré par une société municipale d'habitation. Or, comme plusieurs autres résidents de cet immeuble, Mme X a une mobilité réduite, si bien qu'elle fait régulièrement des achats par correspondance. Les entreprises envoient les paquets aux résidents par la poste ordinaire. Mais la salle de l'immeuble où arrive le courrier n'est pas munie de compartiments qu'on peut fermer à clé, où le facteur pourrait entreposer ces colis. Il se voit donc obligé de laisser des avis dans les boîtes aux lettres des occupants les prévenant qu'ils peuvent aller chercher les colis au point de vente postal le plus proche.

Mme X a communiqué avec le Service à la clientèle pour solliciter un arrangement différent, étant donné que son incapacité rend difficile ses voyages jusqu'au point de vente. Le Service à la clientèle lui a répondu que Postes Canada ne pouvait pas forcer le propriétaire de l'immeuble à modifier sa salle de courrier. De plus, les expéditeurs ne

payant pas pour une livraison en main propre, Postes Canada ne pouvait donc pas fournir ce service.

Mme X a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman dans l'espoir qu'il pourrait l'aider à régler son problème. Comme Postes Canada l'avait déjà fait dans un cas semblable, le Bureau de l'ombudsman a fait part du problème de Mme X au gérant de l'immeuble. La société d'habitation a reconnu que de nombreux résidents étaient confrontés au même problème que Mme X, si bien qu'elle a accepté de défrayer les coûts d'aménagement de la salle de courrier. Le gérant a communiqué avec Postes Canada et entrepris d'apporter les modifications nécessaires.

Mme X, tout en comprenant que Postes Canada ne pouvait pas être responsable des installations de l'immeuble, a été heureuse de constater que le Bureau de l'ombudsman l'a aidée à bénéficier d'un service postal amélioré.



Cet élément clé du mandat de l'ombudsman est au coeur même du rôle joué par le Bureau. Lorsque l'ombudsman est saisi d'un problème relié au service à la clientèle, c'est que la situation n'a pu être réglée par les voies normales, par exemple au bureau de poste local du client ou bien au Service à la clientèle de Postes Canada. Comme le Bureau de l'ombudsman est indépendant de Postes Canada, il veille à ce que toutes les questions portées à son attention soient examinées de façon juste et équitable. En sa capacité de médiateur entre le client et la Société, l'ombudsman se penche sur tous les détails pertinents dans la recherche d'une solution équitable.

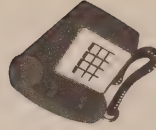
Dans un premier temps, le Bureau de l'ombudsman consacre le temps et les efforts nécessaires pour bien saisir l'origine du problème. Il entreprend ensuite un dialogue interne avec le département le plus apte à répondre à la demande du client ou de régler le problème. Postes Canada est une organisation grande et complexe. Pour la plupart des gens, le simple fait d'essayer de trouver la personne qui peut répondre à la question d'un client peut s'avérer une tâche difficile.

L'ombudsman peut faciliter les communications en expliquant le problème d'un client à Postes Canada de façon impartiale. Il peut aussi, pour ce faire, procéder à une recherche préliminaire, puis indiquer au client à qui s'adresser pour tâcher de régler le problème en question. Parce qu'il fait fonction d'agent de liaison entre le client et le département ou les départements pertinents de Postes Canada, l'ombudsman facilite la communication entre les parties, ce qui constitue bien souvent la première étape en vue du règlement d'un problème relié au service à la clientèle.

L'ombudsman étant neutre, les clients savent que leur cas a été examiné de façon impartiale et avec toute la diligence voulue. L'ombudsman s'assure que chaque cas est examiné dans un esprit d'ouverture et dans le respect absolu. Une fois un cas étudié en détail, l'ombudsman recommande une mesure équitable propre à régler la situation. Bien qu'il n'ait pas de pouvoir exécutif, l'ombudsman est considéré comme étant investi d'un pouvoir moral de sorte que ses recommandations seront examinées attentivement par les parties et, dans la plupart des cas, probablement mises en application.

Bien entendu, pour aider les clients, il faut d'abord les écouter. On peut communiquer avec le Bureau de l'ombudsman par téléphone, au 1-800-204-4198, par télécopieur, au 1-800-204-4193, ou par courrier électronique, à l'adresse [ombud@ombudsman.poste-canada-post.com](mailto:ombud@ombudsman.poste-canada-post.com). Le Bureau de l'ombudsman a aussi son site Internet : [www.ombudsman.poste-canada-post.com](http://www.ombudsman.poste-canada-post.com).

**« Encourager et faciliter les communications entre les clients et les personnes responsables à Postes Canada et voir au bon fonctionnement du processus selon lequel les plaintes sont formulées et résolues. »**



**L**e rôle principal de l'ombudsman est de protéger les intérêts de la clientèle en aidant à trouver des solutions aux plaintes  
relées au service à la clientèle. Spécifiquement, l'ombudsman :

Encourage et facilite les communications entre les clients et les personnes responsables à Postes Canada et  
voit au bon fonctionnement du processus selon lequel les plaintes sont formulées et résolues.



Offre d'agir comme médiateur pour trouver des solutions mutuellement acceptables.



Sert d'instance d'appel pour évaluer de façon juste et équitable les plaintes des clients et recommander des  
solutions lorsque les processus existants n'ont pas réussi à résoudre les problèmes.



Remet des rapports périodiques à Postes Canada afin de l'aider à acquérir une meilleure compréhension des  
préoccupations des clients et des façons d'y répondre.



Elabore et présente un rapport annuel au président du conseil d'administration.



Répond au conseil d'administration pour toute question explicitement soumise à l'ombudsman par le  
conseil.



Assure la promotion du Bureau de l'ombudsman et des Comités d'usagers du service postal auprès du  
public.



Par ailleurs, l'ombudsman ne s'implique pas dans les questions suivantes :

■ Les rapports de Postes Canada avec ses employés, entrepreneurs et fournisseurs.

■ Les questions qui touchent uniquement les filiales de Postes Canada.

■ L'établissement des politiques internes (y compris la classification du courrier, les tarifs et les prix).

■ Tout sujet ayant trait à la conformité d'une législation quelconque (ex. : la *Charte canadienne des droits et libertés*, la *Loi sur la concurrence*, la *Loi sur les langues officielles*, etc.) et tout sujet devant les tribunaux.



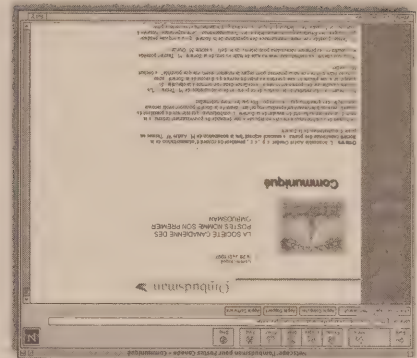
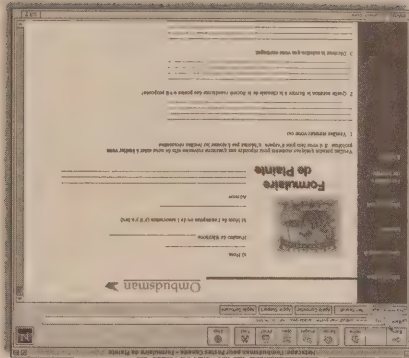
En 1995, le gouvernement fédéral ordonnait l'examen du mandat de Postes Canada sous la présidence de George Radwanski, lequel publia son rapport en juillet 1996 après une très longue série d'audiences publiques au cours desquelles il a pu entendre des Canadiens et Canadiennes de toutes les régions du pays.

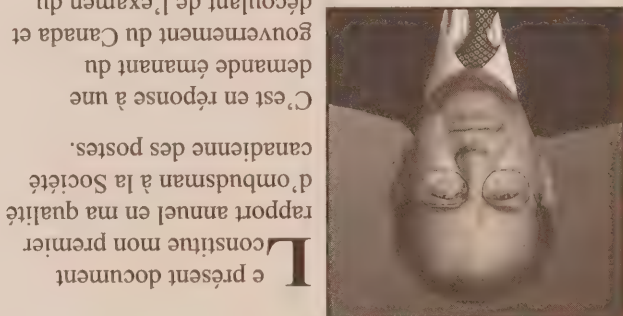
L'une des 31 recommandations du rapport Radwanski précisait que la Société canadienne des postes devrait nommer un ombudsman afin de donner aux clients la possibilité de s'adresser à un organisme indépendant pour résoudre des différends qui ne pourraient l'être autrement par les voies classiques.

C'est ainsi qu'en avril 1997, le ministre fédéral responsable de la Société canadienne des postes traça les grandes lignes des orientations de Postes Canada et proposa toute une série de mesures destinées à améliorer le service postal à tous les Canadiens. Entre autres, il proposa que Postes Canada crée un nouveau poste d'ombudsman « investi du pouvoir et de l'indépendance nécessaires pour enquêter sur les plaintes » afin d'améliorer la transparence. L'ombudsman aurait par ailleurs l'obligation de remettre un rapport annuel au conseil d'administration, dont un résumé serait inclus dans le rapport annuel de la Société.

Le conseil d'administration de la Société canadienne des postes endossa la recommandation du cabinet fédéral en mai 1997. Le 28 août de cette même année, l'honorable André Ouellet, CP, c.r., président du conseil d'administration, annonça officiellement la nomination de l'ombudsman et la création du nouveau Bureau. Dans une déclaration aux médias, le président réitérait l'engagement de Postes Canada envers l'excellence dans les services à la clientèle, en ces termes : « Si qui que ce soit désire soulever une préoccupation ou déposer une plainte liée aux services de la Société, nous voulons faire tout en notre pouvoir pour nous assurer que cette question sera réglée le plus rapidement et le plus efficacement possible ».

Le 1<sup>er</sup> octobre 1997, le Bureau de l'ombudsman ouvrait officiellement ses portes.





Le présent document constitue mon premier rapport annuel en ma qualité d'ombudsman à la Société canadienne des postes.

C'est en réponse à une demande émanant du gouvernement du Canada et découlant de l'examen du mandat de la Société canadienne des postes, terminé en 1996, que le poste d'ombudsman a été créé par Postes Canada. L'annonce en a été faite le 28 août 1997, et notre Bureau est devenu pleinement opérationnel à compter du 1<sup>er</sup> octobre de cette même année.

Totalement indépendant de la Société canadienne des postes, le Bureau de l'ombudsman est un nouveau service auquel tous les clients ont librement accès. En outre, le Bureau de l'ombudsman n'est pas assujéti aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information*, ce qui garantit la confidentialité des communications tant avec les clients qu'avec les représentants de la Société canadienne des postes.

En tant qu'organisation acheminant quelque 40 millions d'articles de correspondance par jour, Postes Canada est parfaitement consciente que certains problèmes peuvent survenir au niveau des services à la clientèle. Le Bureau de l'ombudsman s'engage à trouver des solutions équitables à de tels problèmes liés au service à la clientèle. En sa qualité d'agent de liaison entre les clients et Postes Canada, l'ombudsman a pour mandat d'examiner les plaintes liées au service à la clientèle et de recommander des solutions au président du conseil d'administration.

Au cours des six mois qui se sont écoulés depuis la date à laquelle il est devenu pleinement opérationnel, notre Bureau a pris des mesures pour respecter son mandat. Ainsi, nous avons établi des relations de travail axées sur la collaboration avec le Département du service à la clientèle de Postes Canada, et entretenu un dialogue permanent avec le président du conseil d'administration et d'autres dirigeants de la Société canadienne des postes. Nous avons également établi des communications avec les Canadiens, notamment par l'intermédiaire des comptoirs de service de Postes Canada et du réseau Internet. En tout juste six mois, plus de 6 000 Canadiens se sont adressés au Bureau et ce, bien que nous n'en soyons qu'aux premières étapes de nos initiatives de vulgarisation auprès du public. Nous avons en outre facilité les communications entre Postes Canada et nombre de ses clients.

André W. Tessier

Notre plus grand atout est notre impartialité. En effet, en tant que médiateur juste et équitable, le Bureau de l'ombudsman écoute toutes les parties, sans parti pris, puis recommande une solution possible. Nous avons pris le ferme engagement de faire en sorte que les cas soient traités de façon équitable.

Ce premier rapport expose les grandes lignes du mandat du Bureau de l'ombudsman, donne un aperçu des cas dont nous nous sommes occupés et fournit des données sur l'évolution du nombre de cas. Notre Bureau croit que le présent rapport servira de repère utile à l'avenir.

Postes Canada est une institution qui joue un rôle fondamental dans la vie de tous les Canadiens. Mon personnel et moi-même sommes fiers de pouvoir assurer la liaison, en toute impartialité, entre Postes Canada et ses clients.



## ÉNONCÉ DE MISSION



*L'ombudsman de Postes Canada examine,  
en temps opportun et de manière indépendante,  
juste et impartiale, les problèmes des clients  
n'ayant pu être résolus par les autres méthodes  
qu'offre Postes Canada à tous les Canadiens  
pour améliorer le service postal.*

# Table des matières

|    |  |
|----|--|
| 4  | Énoncé de mission                            |
| 5  | Message de l'Ombudsman                       |
| 6  | Historique du Bureau de l'Ombudsman          |
| 7  | Le mandat                                    |
| 8  | Le mandat en détail                          |
| 8  | Encouragement et facilité des communications |
| 9  | Offre d'agir comme médiateur                 |
| 10 | Sert d'instance d'appel                      |
| 11 | Remet des rapports périodiques               |
| 12 | Élabore et présente un rapport annuel        |
| 13 | Répond au conseil d'administration           |
| 14 | Assure la promotion du Bureau de l'Ombudsman |
| 15 | Statistiques                                 |
| 16 | Pour communiquer avec l'Ombudsman            |





André W. Tessier  
855 chemin Brookfield  
BUREAU C0081  
CP 90026  
OTTAWA ON K1V 1J8  
CANADA  
Tél. : 1-800-204-4198  
613-247-2222  
Télé. : 1-800-204-4193

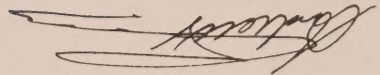
855 Brookfield Road  
SUITE C0081  
PO BOX 90026  
OTTAWA ON K1V 1J8  
CANADA  
Tél. : 1-800-204-4198  
613-247-2222  
Fax: 1-800-204-4193

L'honorable André Ouellet, CP, c.r.  
Président du conseil d'administration  
Société canadienne des postes

Monsieur,

Conformément au mandat qui m'a été confié par le conseil d'administration de la  
Société canadienne des postes, je vous fais parvenir, par la présente, mon premier  
rapport annuel portant sur la période du 1<sup>er</sup> octobre 1997 au 31 mars 1998.

Veuillez agréer, Monsieur, mes respectueuses salutations.

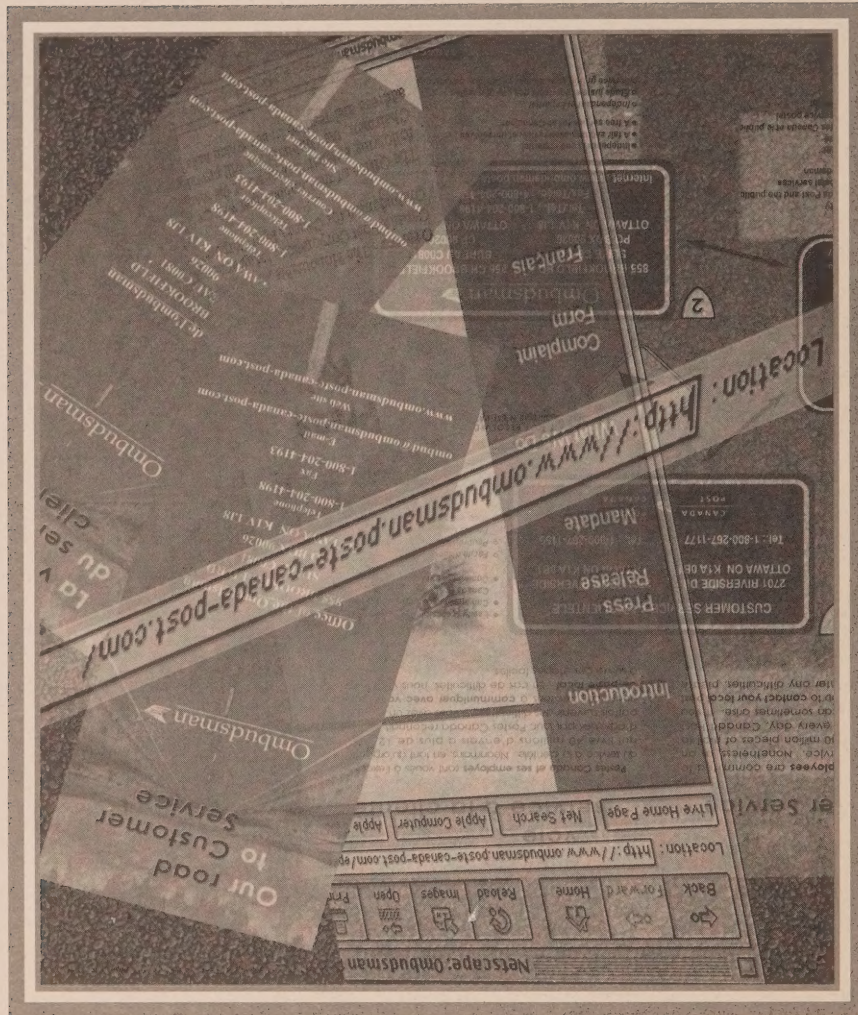


André W. Tessier





# RAPPORT ANNUEL 1997-1998



Ombudsman